

WYNIKI ANKIETY

„Serwis internetowy Biblioteki PWSZ w Nysie”

Cel badania: uzyskanie opinii na temat nowego serwisu internetowego Biblioteki PWSZ w Nysie.

Struktura badania: anonimowa ankieta

Metodologia: wypełnienie ankiety znajdującej się na stronie WWW Biblioteki lub wersji drukowanej wyłożonej w agendach bibliotecznych.

Badanie skierowane było do trzech grup respondentów:

- studenci PWSZ w Nysie,
- pracownicy PWSZ w Nysie,
- inni użytkownicy Biblioteki.

W ankiecie zawarto 15 pytań:

- 11 pytań jednokrotnego wyboru; w tym 1 pytanie otwarte,
- 2 pytania wielokrotnego wyboru; w tym 1 pytanie otwarte,
- 2 pytania otwarte.

Badanie trwało od 18 października do 31 grudnia 2013 roku.

Ankietę wypełniło 34 respondentów.

W wersji drukowanej przygotowano 100 ankiet. Wypełnionych wróciło 31 (w tym jedna została unieważniona). W wersji elektronicznej wypełniono 4 ankiety.

Badania ankietowe:



Kwestionariusz ankiety

Ankietę wypełnili:

- student stacjonarny PWSZ w Nysie – 29 osób
- student niestacjonarny PWSZ w Nysie – 3 osoby
- pozostali pracownicy PWSZ w Nysie – 1 osoba
- absolwent PWSZ w Nysie – 1 osoba

Pytanie nr 1.

Jak często korzystasz ze strony Biblioteki?

- bardzo często (raz na dzień) - 2 głosy
- często (raz na tydzień) - 12 głosów
- rzadko (raz na miesiąc) - 15 głosów
- nie korzystam - 5 głosów



Jak widać na wykresie większość ankietowanych korzysta ze strony internetowej Biblioteki, lecz z różną częstotliwością. 6% respondentów korzysta z niej bardzo często (raz na dzień), 35% ankietowanych robi to często (raz na tydzień). 44% badanych na stronę internetową Biblioteki zagląda rzadko (raz na miesiąc). Natomiast osoby nie korzystające z serwisu internetowego Biblioteki stanowią 15% respondentów.

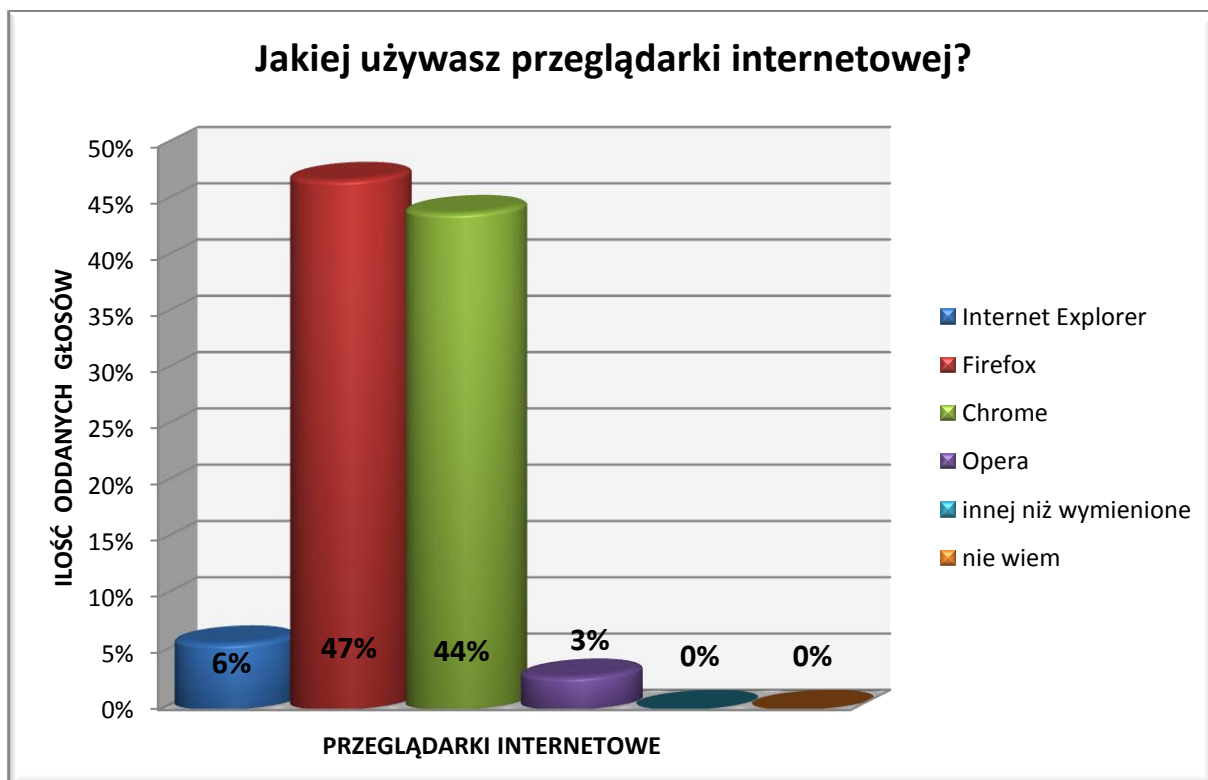
W pytaniu tym ankietowani mogli wypowiedzieć się dlaczego nie korzystają ze strony internetowej Biblioteki. Z tej możliwości skorzystały trzy osoby. Uwagi były następujące:

- na chwilę obecną nie mogę się zalogować,
- nie miałam takiej potrzeby, ale jestem teraz na 3 roku i myślę, że skorzystam z tej usługi oraz mały wybór książek związanych z moim kierunkiem,
- jeszcze nie zrobiłam szkolenia bibliotecznego.

Pytanie nr 2.

Jakiej używasz przeglądarki internetowej?

- Internet Explorer - 2 głosy
- Firefox - 16 głosów
- Chrome - 15 głosów
- Opera - 1 głos
- innej niż wymienione - 0 głosów
- nie wiem - 0 głosów



Najczęściej używanymi przeglądarkami internetowymi przez ankietowanych są Firefox (47%) oraz Chrome (44%).

Pytanie nr 3.

Czy treść tekstów zamieszczanych na stronie Biblioteki jest zrozumiała?

- tak - 13 głosów
- raczej tak - 15 głosów
- nie mam zdania - 5 głosów
- raczej nie - 1 głos
- nie - 0 głosów



Dla większości ankietowanych teksty zamieszczane na stronie Biblioteki są zrozumiałe, uważa tak 82% respondentów (38% odpowiedziało „tak”, a 44% „raczej tak”). 15% respondentów nie ma zdania co do treści tekstów umieszczanych na stronie WWW Biblioteki. Dla jednej osoby biorącej udział w ankiecie teksty są raczej niezrozumiałe.

Pytanie nr 4.

W serwisie bibliotecznym najczęściej korzystam z ... (pytanie otwarte)

Blisko 60% respondentów odpowiedziało, że w internetowym serwisie bibliotecznym najczęściej korzystają z katalogu online. 15% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi na powyższe pytanie. Pozostali respondenci wskazywali na korzystanie z nowości, Literatury do Przedmiotów oraz wyszukiwarki.

Pytanie nr 5.

Czy korzystasz z menu „Informator”?

- tak - 8 głosów
- nie - 24 głosy



Powyższy wykres przedstawia korzystanie przez użytkowników serwisu internetowego Biblioteki z menu „Informator”. Jak widać, tylko niewielka część respondentów deklaruje korzystanie z Informatora, składa się na to 25% odpowiedzi. Dwie osoby nie zaznaczyły żadnej odpowiedzi.

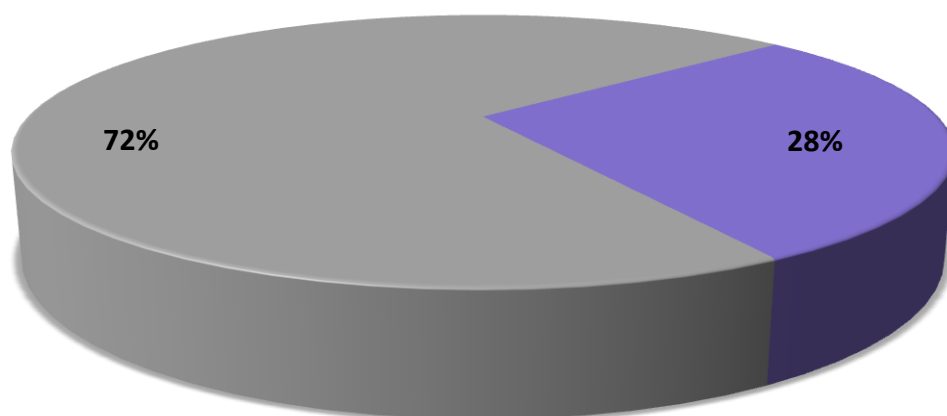
Pytanie nr 6.

Czy korzystasz z „Literatura do Przedmiotów” – bibliograficznej bazy własnej Biblioteki?

- tak - 23 głosy
- nie - 9 głosów

Czy korzystasz z "Literatura do Przedmiotów" - bibliograficznej bazy własnej Biblioteki?

■ tak ■ nie

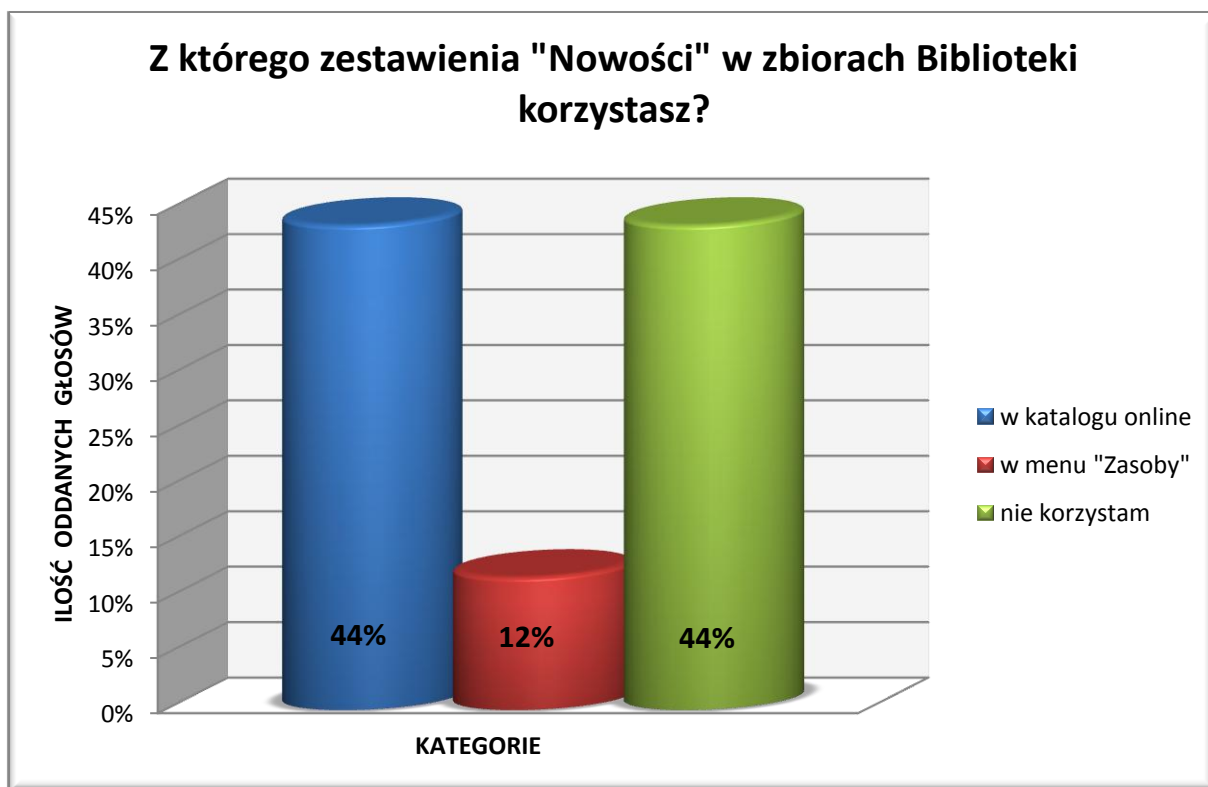


Z bibliograficznej bazy własnej Biblioteki „Literatura do Przedmiotów” zadeklarowało, że korzysta 23 respondentów (tj. 72% odpowiedzi), natomiast nie korzysta z niej 9 badanych (tj. 28% odpowiedzi). Dwie osoby nie zaznaczyły żadnej możliwości.

Pytanie nr 7.

Z którego zestawienia „Nowości” w zbiorach Biblioteki korzystasz?

- w katalogu online - 14 głosów
- w menu „Zasoby” - 4 głosy
- nie korzystam - 14 głosów



14 ankietowanych, informacji o nowych zbiorach w Bibliotece, szuka w zakładce „Nowości” w katalogu online, stanowi to 44% odpowiedzi. Tylko 4 badanych „Nowości” szuka na stronie WWW Biblioteki w menu „Zasoby” (tj. 12% odpowiedzi). 14 respondentów nie korzysta z żadnego zestawienia „Nowości”. 6% badanych nie udzieliło odpowiedzi na pytanie.

Pytanie nr 8.

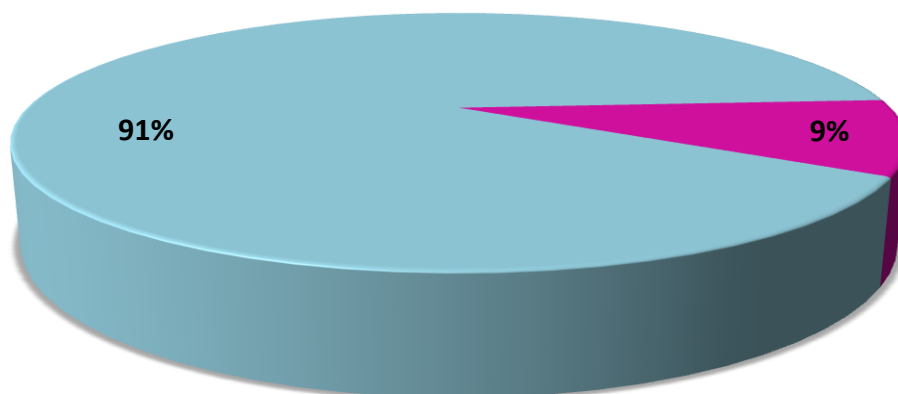
Czy możliwość wyrażenia opinii o pracy Biblioteki poprzez zagłosowanie w sondzie i wypełnienie ankiety ma wpływ na jej pozytywny wizerunek?

- tak - 29 głosów
- nie - 3 głosy

**Czy możliwość wyrażenia opinii o pracy Biblioteki
poprzez zagłosowanie w sondzie i wypełnienie ankiety
ma wpływ na jej pozytywny wizerunek?**

■ tak

■ nie



Znaczna większość ankietowanych (29 osób) uważa, że możliwość wyrażenia opinii o pracy Biblioteki poprzez zagłosowanie w sondzie i wypełnienie ankiety ma wpływ na jej pozytywny wizerunek. Odmiennego zdania było 3 respondentów. Według powyższego wykresu odpowiedzi, na „tak” było 91%, natomiast na „nie” – 9%. W pytaniu nie wzięło udziału dwóch respondentów (6%).

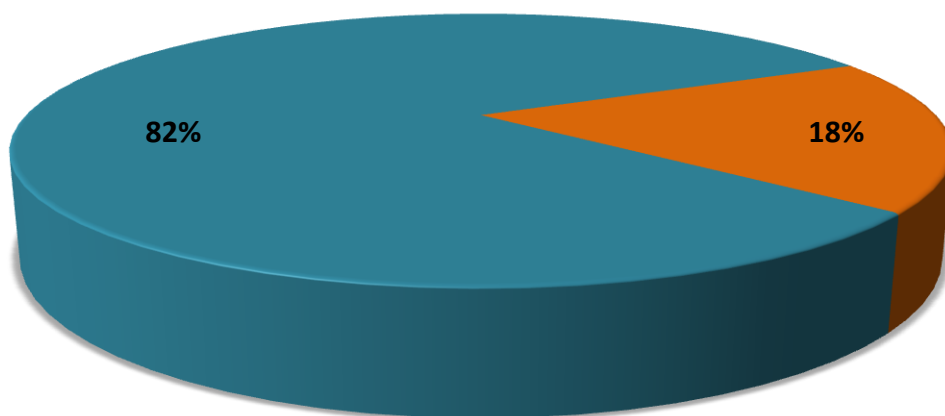
Pytanie nr 9.

Czy jesteś zainteresowany opublikowaniem analizy wyników ankiet na stronie WWW Biblioteki ?

- tak - 27 głosów
- nie - 6 głosów

**Czy jesteś zainteresowany opublikowaniem analizy
wyników ankiet na stronie WWW Biblioteki?**

■ tak ■ nie



27 respondentów jest zainteresowanych opublikowaniem analizy wyników ankiet na stronie WWW Biblioteki, co stanowi 82% odpowiedzi pozytywnych. Na „nie” zagłosowało 6 badanych, tj. 18% odpowiedzi. Jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi.

Pytanie nr 10.

Czy korzystasz z wyszukiwarki w serwisie ?

- tak - 25 głosów
- nie - 8 głosów

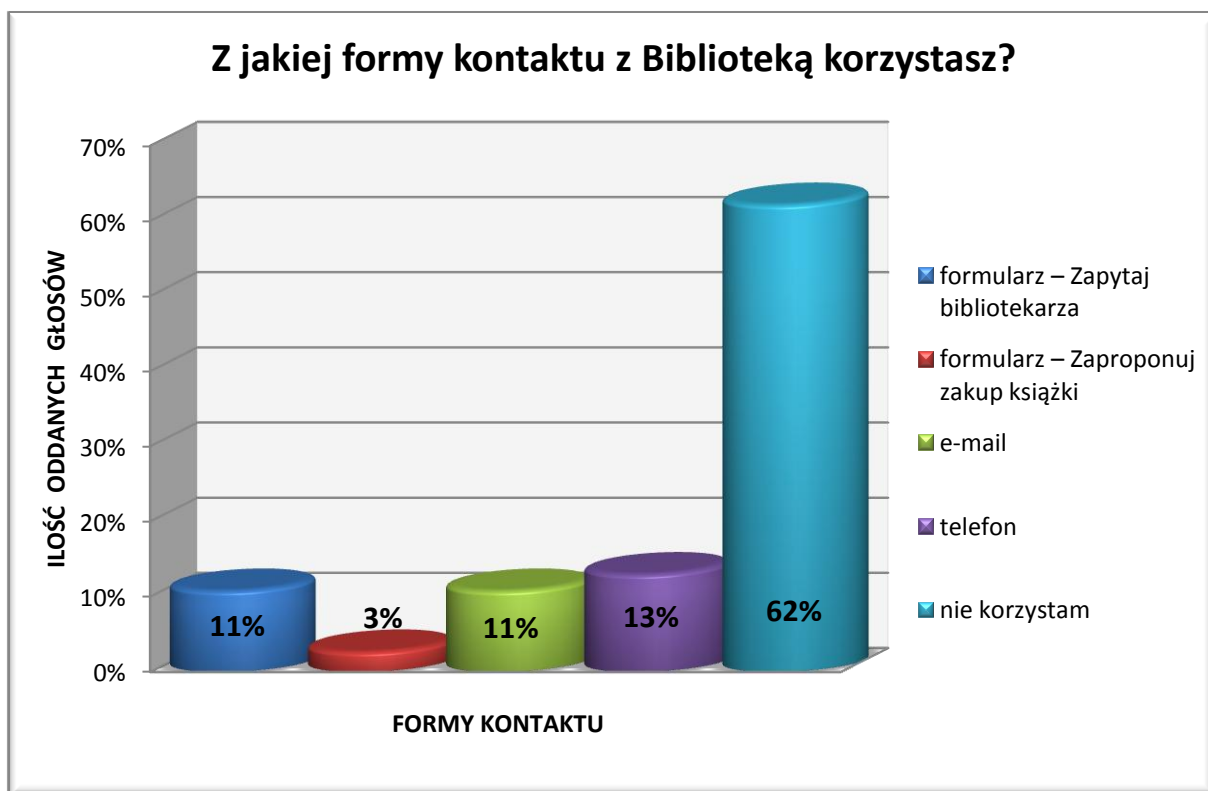


25 respondentów deklaruje, że korzysta z wyszukiwarki w serwisie internetowym, dotyczy to 76% odpowiedzi. Natomiast 8 ankietowanych (tj. 24% odpowiedzi) nie korzysta z wyszukiwarki. Jedna osoba nie zaznaczyła żadnej możliwości.

Pytanie nr 11.

Z jakiej formy kontaktu z Biblioteką korzystasz? (pytanie wielokrotnego wyboru)

- formularz – Zapytaj bibliotekarza - 4 głosy
- formularz – Zaproponuj zakup książki - 1 głos
- e-mail - 4 głosy
- telefon - 5 głosów
- nie korzystam - 23 głosy



72% ankietowanych wskazało, że nie korzysta z żadnej formy kontaktu z Biblioteką (stanowiło to 62% odpowiedzi). Najczęściej wybieraną formą kontaktu był telefon, 13% odpowiedzi, następnie formularz – Zapytaj bibliotekarza oraz e-mail, na które składa się po 11% odpowiedzi. Najmniej popularny jest formularz – Zaproponuj zakup książki, na tę formę kontaktu z Biblioteką wskazał tylko jeden respondent. Dwóch ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi na powyższe pytanie.

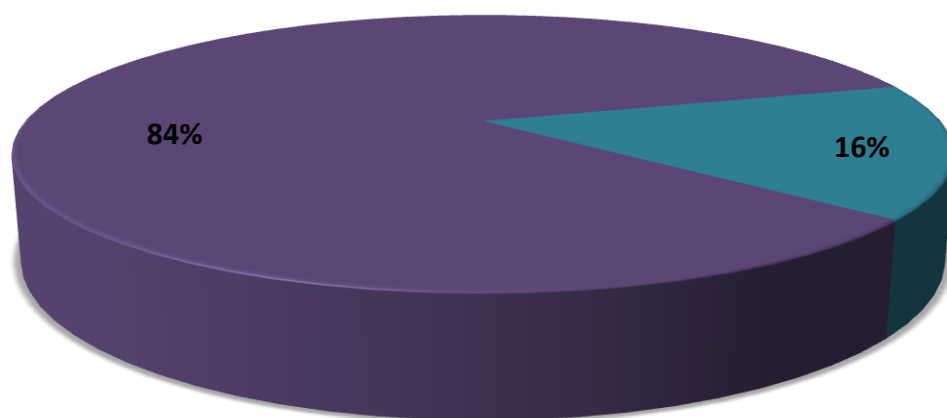
Pytanie nr 12.

Czy serwis biblioteczny odpowiada Twoim potrzebom?

- odpowiada - 27 głosów
- nie odpowiada - 5 głosów

Czy serwis biblioteczny odpowiada Twoim potrzebom?

■ odpowiada ■ nie odpowiada

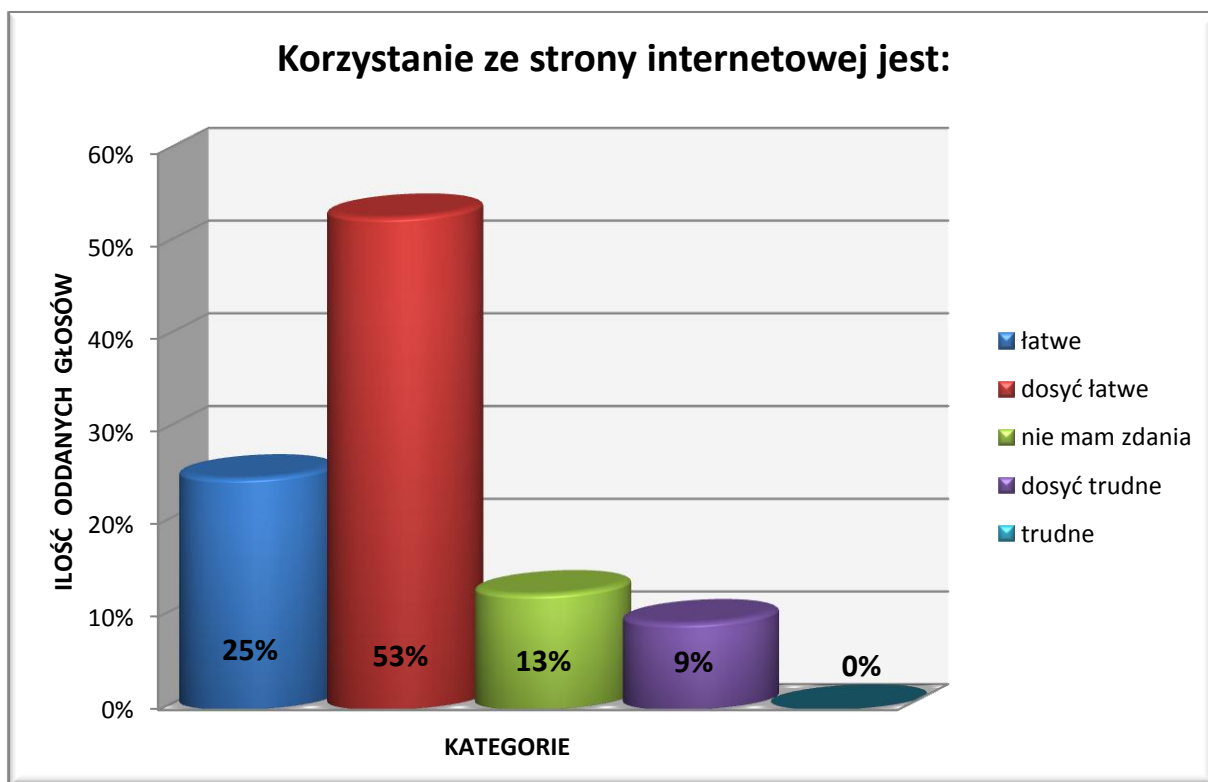


Respondenci w większości uważają, że serwis biblioteczny odpowiada ich potrzebom, składa się na to 84% odpowiedzi. Tylko 5 ankietowanym (tj. 16% odpowiedzi) serwis nie odpowiada. Dwie osoby nie udzieliły odpowiedzi.

Pytanie nr 13.

Korzystanie ze strony internetowej jest:

- łatwe - 8 głosów
- dosyć łatwe - 17 głosów
- nie mam zdania - 4 głosy
- dosyć trudne - 3 głosy
- trudne - 0 głosów

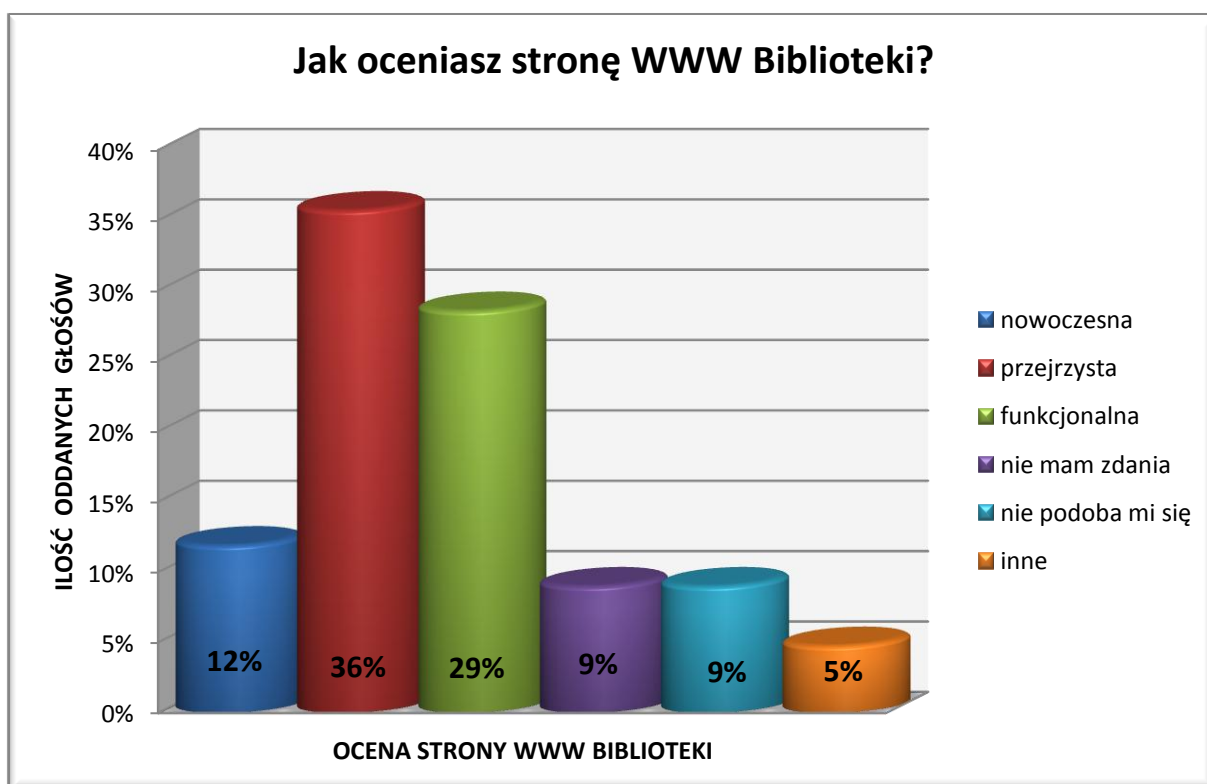


Korzystanie ze strony internetowej dla ponad połowy respondentów nie sprawia trudności. Według oddanych głosów 53% ankietowanych uważa, że jest dosyć łatwe, a 25% badanych stwierdziło, że jest łatwe. 13% respondentów nie ma na ten temat zdania, a dla 3 osób korzystanie z serwisu internetowego Biblioteki jest dosyć trudne. Dwóch ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi na pytanie.

Pytanie nr 14.

Jak oceniasz stronę WWW Biblioteki? (pytanie wielokrotnego wyboru)

- nowoczesna - 5 głosów
- przejrzysta - 15 głosów
- funkcjonalna - 12 głosów
- nie mam zdania - 4 głosy
- nie podoba mi się - 4 głosy
- inne - 2 głosy



Respondenci najczęściej oceniali stronę WWW Biblioteki jako przejrzystą (36% odpowiedzi). W następnej kolejności jako funkcjonalną (29% odpowiedzi) oraz nowoczesną (12% odpowiedzi). 4 ankietowanych nie ma zdania na temat nowego serwisu internetowego (tj. 9% odpowiedzi) i tyle samo badanych uznało, że strona WWW Biblioteki nie podoba im się. Pytanie było częściowo otwarte i ankietowani oprócz cech wymienionych w pytaniu mogli wyrazić również swoje przemyślenia na temat serwisu internetowego Biblioteki. Z takiej możliwości skorzystało dwóch respondentów, którzy napisali następujące opinie:

- bardzo dużo informacji, które na pierwszą chwilę ciężko przyswoić oraz szybko znikające menu rozwijalne,
- nieczytelna.

Dwie osoby nie odpowiedziały na pytanie.

Pytanie nr 15.

Na stronie internetowej Biblioteki najbardziej brakuje mi ... (pytanie otwarte)

Połowa ankietowanych nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie. 24% respondentów stwierdziło, że niczego im nie brakuje na stronie internetowej Biblioteki. Jedna osoba odpowiedziała, że nie ma zdania na ten temat.

Pozostali ankietowani (24%), którzy wyrazili swoją opinię napisali, że brakuje im:

- możliwości zalogowania się do katalogu online z głównej strony oraz brak klawisza przenoszącego do katalogu Sowa,
- przejrzystości, odkąd jest nowa strona to ciężko coś odnaleźć na niej,
- informacji o najczęściej wypożyczanych pozycjach literaturowych,
- łatwości użycia,

- informacji o nowych, dostępnych pozycjach - książek, czasopism z ważnych dziedzin,
- możliwość zamawiania książek z innych bibliotek,
- książek związanych z moim kierunkiem studiów - język biznesu,
- wersji elektronicznej książek lub plików z artykułami z magazynów, po które trzeba sięgać na stronach danego magazynu.

PODSUMOWANIE

Celem przeprowadzonej ankiety było uzyskanie opinii na temat nowego serwisu internetowego Biblioteki PWSZ w Nysie.

Po raz pierwszy użytkownik miał wybór co do formy wypełnienia ankiety. Zdecydowana większość ankietowanych wypełniła kwestionariusz wykładany w formie drukowanej, bo aż 88%, z ankiety internetowej skorzystało 12% respondentów.

Według przeprowadzonych badań znacznie większa część ankietowanych (85%) korzysta ze strony internetowej Biblioteki. Najczęściej respondenci zaglądają do serwisu WWW raz w miesiącu, stanowi to 44% ankietowanych. Z serwisu bibliotecznego nie korzysta 15% badanych. Z ankiety wynika, że respondenci najczęściej używają przeglądarki Firefox (47% badanych) lub Chrome (44% badanych).

Treści tekstów umieszczanych na stronie internetowej Biblioteki dla większej części ankietowanych są zrozumiałe, natomiast 15% badanych nie ma zdania na ten temat.

W serwisie internetowym respondenci najczęściej korzystają z katalogu online, jest to ponad połowa badanych. Ankietowani wymieniali również nowości, Literaturę do Przedmiotów oraz wyszukiwarkę w serwisie.

Nowością na nowej stronie serwisu dla użytkowników Biblioteki jest zakładka „Informator”. Jak widać z przeprowadzonego badania z „Informatora” korzysta tylko niewielka grupa ankietowanych (8 głosów na „tak”, co stanowi 25% odpowiedzi).

W przeciwieństwie do „Informatora” od lat dużą popularnością cieszy się „Literatura do Przedmiotów”, będąca bibliograficzną bazą własną Biblioteki. Według badania korzysta z niej 23 ankietowanych, tj. 72% odpowiedzi.

Do zestawienia „Nowości” ankietowani najczęściej sięgają poprzez zakładkę w katalogu online (44% odpowiedzi), ale również tyle samo badanych nie korzysta z żadnego zestawienia dotyczącego nowych pozycji w Bibliotece. Duże wykorzystanie wśród ankietowanych ma również wyszukiwarka w serwisie. Korzystanie z niej zadeklarowało 25 respondentów (76% odpowiedzi).

72% ankietowanych wskazało, że nie korzysta z żadnej formy kontaktu z Biblioteką. Nieliczni wybierają kontakt telefoniczny, e-mailowy lub poprzez formularz – Zapytaj bibliotekarza.

Respondenci w większości uważają, że serwis biblioteczny odpowiada ich potrzebom (tj. 84% odpowiedzi), a korzystanie ze strony internetowej jest dosyć łatwe (53% odpowiedzi). Nowa strona WWW Biblioteki ogólnie została oceniona pozytywnie. Najczęściej wymieniano, że jest przejrzysta (36% odpowiedzi), funkcjonalna (29% odpowiedzi) oraz nowoczesna (12% odpowiedzi), ale nie brakowało również opinii negatywnych (14% odpowiedzi).

Nowość wprowadzona w nowym serwisie – publikowanie analiz wyników ankiet – została oceniona bardzo pozytywnie (82% odpowiedzi). Zarówno poprzednia strona WWW Biblioteki jak i nowa wersja oferuje możliwość wyrażenia opinii o pracy Biblioteki poprzez

zagłosowanie w sondzie i wypełnienie ankiety, co według większości respondentów ma pozytywny wpływ na jej wizerunek (91% odpowiedzi).

W ostatnim pytaniu ankietowani mogli wypowiedzieć się czego brakuje na stronie internetowej Biblioteki. Z tej możliwości skorzystało 24% respondentów. 50% uwag Biblioteka realizuje od lat, czyli:

- informacja o nowych zbiorach dostępna jest w dwóch miejscach – w katalogu online oraz zakładce „Zasoby”,
- poprzez Wypożyczalnię Międzybiblioteczną istnieje możliwość sprowadzania książek z innych bibliotek,
- na bieżąco powiększany jest księgozbiór Biblioteki dla poszczególnych kierunków i specjalności, a bibliograficzna baza własna „Literatura do Przedmiotów” informuje o dostępnych książkach dla każdego kierunku i specjalności,
- dostęp do dokumentów elektronicznych (książek, czasopism) znajduje się w zakładce „Czytelnia online” oraz menu „W sieci” – biblioteki cyfrowe, bazy dostępne online, bazy czasopism dostępne online, czasopisma dostępne online.

Już w trakcie trwania ankiety pracownicy Biblioteki na bieżąco sprawdzali sugestie respondentów i usprawniali serwis internetowy, np. wprowadzono możliwość zalogowania się do katalogu online z głównej strony WWW oraz spowolniono szybkość znikania menu rozwijalnego.

WNIOSKI

Na podstawie zebranego materiału badawczego stwierdza się, że 85% ankietowanych korzysta ze strony internetowej Biblioteki, w tym 41% bardzo często (raz na dzień) i często (raz na tydzień).

Analiza wyników przedstawionych w powyższym opracowaniu upoważnia do sformułowania następujących wniosków:

- 15% respondentów nie korzysta z serwisu bibliotecznego, a aż 62% nie korzysta z żadnej formy kontaktu z Biblioteką (z zaproponowanych: formularzy kontaktowych, e-maila, telefonu).

Chcąc zmienić tę sytuację i zwiększyć liczbę użytkowników strony WWW Biblioteki oraz rozszerzyć ofertę form kontaktu z agendami bibliotecznymi, Biblioteka planuje w bieżącym roku utworzyć stronę na portalu społecznościowym Facebook.

- zbyt mała liczba respondentów.

Ponieważ w badaniu wzięło udział tylko 34 respondentów, należy w przyszłości oprócz ankiety online oraz udostępnieniu kwestionariusza w formie drukowanej w agendach bibliecznych, zastosować dodatkową formę prowadzenia badania ankietowego, polegającą na „akcji mailingowej”, czyli wysłaniu studentom pocztą e-mailową wiadomości informującej o ankiecie z prośbą o jej wypełnienie.